

Révision totale formation initial des Agents relation cliente | Les changements en un coup d'œil

| Ordonnance de formation 2021 | Ordonnance de formation 2026 | Valeur ajoutée des changements |
|---|--|---|
| <p>La formation initiale se fonde sur des domaines d'action et des compétences opérationnelles, des objectifs généraux, particuliers et évaluateurs ; autrement dit, un mélange de modèle triplex axé sur les compétences opérationnelles et sur les objectifs d'apprentissage.</p> | <p>La formation initiale est axée sur les compétences opérationnelles dans les quatre dimensions suivantes : compétences professionnelles, méthodologiques, sociales et personnelles. Les compétences opérationnelles sont concrétisées sous forme d'objectifs évaluateurs et attribuées aux lieux de formation.</p> | <p>Les compétences opérationnelles correspondent au quotidien professionnel de nos professionnels. Le lien avec la pratique est ainsi garanti. Les trois lieux de formation, l'école professionnelle, cours interentreprises (CIE) et l'entreprise, transmettent exclusivement des objectifs évaluateurs qui peuvent contribuer à l'acquisition de ces compétences opérationnelles professionnelles. Ces objectifs évaluateurs sont harmonisés entre eux, ce qui permet une collaboration optimale entre les trois lieux de formation. Suppression des objectifs évaluateurs redondants et réduction quantitative des objectifs évaluateurs pour tous les lieux de formation.</p> |
| <p>Les compétences opérationnelles professionnelles et les objectifs évaluateurs sont principalement axés sur le secteur des télécommunications.</p> | <p>Les compétences opérationnelles sont plus larges et plus flexibles d'un point de vue thématique. L'évolution technologique et les nouvelles applications sont prises en compte.</p> | <p>L'éventail du secteur s'élargit. La profession comprend des domaines de compétences opérationnelles avec un total de 17 compétences opérationnelles. Les documents de mise en œuvre garantissent que les contenus de formation dans les Cours Interentreprises (CIE) et les écoles professionnelles sont complémentaires et non répétitifs. De nouvelles entreprises formatrices, différentes, même de taille moyenne ou petite, peuvent former des agents relation cliente. L'image de la profession est améliorée.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>Le niveau de compétence dans une deuxième langue nationale ou en anglais est fixé au niveau B2. L'enseignement d'une deuxième langue nationale ou de l'anglais comprend un total de 320 leçons.</p> | <p>Différenciation des compétences linguistiques orales et écrites dans une deuxième langue nationale ou en anglais. Les compétences linguistiques sont fixées à A2+ à l'écrit et à B1+ à l'oral. L'enseignement dans une deuxième langue nationale ou en anglais comprend un total de 200 leçons.</p> | <p>Dans les entreprises, on travaille de plus en plus avec l'intelligence artificielle (IA), les applications et les outils de traduction. L'utilisation de ces outils modifie les exigences en matière de compétences linguistiques dans la 2e langue nationale ou en anglais. La différenciation du niveau des compétences linguistiques écrites et orales permet à des nouvelles et différentes entreprises formatrices, dont les exigences en matière de compétences linguistiques dans la 2e langue nationale ou en anglais sont moindres, de former des agents relation cliente. Les personnes en formation peuvent apprendre d'autres langues de leur propre initiative (p. ex. dans le cadre de cours facultatifs).</p> |
| <p>L'enseignement scolaire est dispensé par matières.</p> | <p>L'enseignement scolaire est axé sur les compétences opérationnelles. L'orientation par matière est supprimée.</p> | <p>La formation dans les écoles professionnelles est plus pratique et plus proche du quotidien professionnel pour les personnes en formation. La mise en réseau des différents contenus se fait déjà davantage à l'école professionnelle.</p> |
| <p>La procédure de qualification des connaissances professionnelles se déroule à l'écrit et à l'oral et dure 3 heures. Les contenus de la procédure de qualification sont harmonisés au minimum entre les écoles professionnelles.</p> | <p>La procédure de qualification dure 2 heures et se déroule exclusivement par écrit et dans la langue locale. L'harmonisation et la mise en œuvre uniforme de la procédure de qualification des connaissances professionnelles sont obligatoires pour toutes les écoles professionnelles.</p> | <p>Les personnes en formation sont examinées dans les écoles professionnelles de toutes les régions linguistiques selon une procédure de qualification harmonisée et comparable.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>L'enseignement suit le modèle scolaire 1ère année de formation : 1,5 jours 2ème année de formation : 1,5 jours 3ème année de formation : 1,5 jours</p> | <p>L'enseignement suit le modèle scolaire 1ère année de formation : 2 jours 2ème année de formation : 1 jour 3ème année de formation : 1 jour</p> | <p>Suppression des demi-journées d'école. L'entreprise est déchargée des demi-journées d'école en 2ème et 3ème année d'apprentissage ; les personnes en formation sont en principe quatre jours dans l'entreprise.</p> |
| <p>Cours interentreprises (CIE) : 1ère année de formation : 9 jours 2ème année de formation : 8 jours 3ème année de formation : 5 jours</p> | <p>Cours interentreprises (CIE) : 1ère année de formation : 5 jours 2ème année de formation : 7 jours 3ème année de formation : 4 jours</p> | <p>Suppression des doublons théoriques à l'école professionnelle et près les CIE. Les CIE sont axées sur la pratique, ils jouent un rôle de charnière entre l'école professionnelle et l'entreprise. La réduction du nombre de jours de CIE en 1ère année d'apprentissage soulage les entreprises formatrices en ce qui concerne les 2 jours d'école professionnelle.</p> |
| <p>Les jours de CIE sont fixés par année et harmonisés au minimum au niveau des régions linguistiques. Le déroulement des examens CIE est réglé au minimum.</p> | <p>Les CIE sont organisées pour toutes les régions linguistiques selon un programme de formation axé sur les compétences opérationnelles. Des contrôles de compétences évalués sont effectués dans les cours 1, 5, 6 et 7.</p> | <p>Le programme de formation axé sur les compétences opérationnelles garantit un enseignement au contenu uniforme dans toutes les régions linguistiques. Les CIE sont planifiées au semestre et assurent la coordination avec l'école professionnelle et l'entreprise.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>La procédure de qualification en entreprise Travail pratique prescrit (TPP) - comprend un cadre de 4 à 6 heures.</p> | <p>La procédure de qualification en entreprise - Travail pratique prescrit (TPP) - est fixée à 4 heures.</p> <p>Optimisations dans le déroulement du TPP :</p> <ul style="list-style-type: none"> • fil rouge tout au long du processus • le chat remplace la lettre • la deuxième langue nationale ou l'anglais sont évalués dans une partie séparée (écrite/orale) • le thème de la conversation dans la deuxième langue nationale ou en anglais est communiqué lors de l'envoi du cas (14 jours avant l'examen). <p>QV 2029 : la série zéro du TPP sera disponible à fin 2026.</p> | <p>Réglementation contraignante de la durée d'exécution.</p> <p>Ces optimisations favorisent une procédure de qualification équitable pour tous.</p> <p>La série zéro disponible à un stade précoce pour la procédure de qualification 2029 informe et aide les entreprises formatrices et les apprentis à acquérir les compétences opérationnelles et interentreprises nécessaires pour réussir leur apprentissage.</p> |
| <p>La coopération entre les lieux de formation se fait en fonction de la situation et sans le soutien d'instruments spécifiquement coordonnés.</p> <p>L'enseignement et la formation se font principalement à l'aide de supports pédagogiques physiques.</p> | <p>Les trois lieux d'apprentissage sont coordonnés sur la plateforme WIGL (Digital Learning).</p> <p>Les supports pédagogiques pour tous les lieux d'apprentissage sont préparés sous forme numérique. Le développement de la plateforme et la préparation des contenus pédagogiques pour la première année d'apprentissage battent leur plein (situation en décembre 2025).</p> <p>La mise en place et la formation de tous les utilisateurs et utilisatrices de la plateforme sont coordonnées par AURIS et des informations à ce sujet seront communiquées au fur et à mesure.</p> | <p>L'importance de la collaboration entre les lieux de formation que sont l'entreprise, les CIE et l'école professionnelle (coopération entre les lieux de formation) est renforcée.</p> <p>Les trois lieux de formation sont reliés entre eux et les contenus d'apprentissage sont coordonnés en mettant l'accent sur les compétences opérationnelles transversales.</p> <p>Les peuvent accéder facilement et efficacement aux supports d'apprentissage des différents lieux de formation, traiter les tâches de manière coordonnée et les documenter.</p> <p>Le processus de mise à jour des supports d'apprentissage numériques est plus dynamique et plus efficace.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| <p>Les apprentis traitent les compétences opérationnelles de l'entreprise dans le dossier de formation sur différentes plateformes numériques des entreprises.</p> | <p>La documentation d'apprentissage avec les compétences opérationnelles est remplacée par des mandats pratiques (MP). Les apprentis élaborent trois MP au cours de chacun des semestres 1, 2, 3, 4 et 5, soit 15 MP au total. Chaque MP se base sur les compétences opérationnelles de l'entreprise et les traduit en tâches concrètes que les apprentis accomplissent dans leur travail quotidien au sein de l'entreprise.</p> | <p>Les apprentis acquièrent des compétences professionnelles pour traiter les PA. Ils en connaissent déjà certaines grâce à l'école professionnelle ou aux cours interentreprises, d'autres sont acquises et approfondies au cours de la formation en entreprise. Les mandats pratiques favorisent et renforcent les compétences opérationnelles.</p> |
| <p>Les Agents relation cliente ont la possibilité d'obtenir une maturité professionnelle (MP1) parallèlement à leur formation initiale de trois ans.</p> | <p>Les Agents relation cliente ont la possibilité d'effectuer la maturité professionnelle (MP1) pendant la formation initiale. Le début de la MP1 a lieu à partir de la 2e année d'apprentissage et la fin de la MP1 intervient, selon l'école professionnelle, quelques mois ou au plus tard, 1 an après la formation initiale.</p> | <p>Pour les entreprises dont les personnes en formation suivent la MP1 pendant la formation initiale, la première année d'apprentissage n'est pas alourdie par des jours d'école supplémentaires. Les personnes en formation peuvent évaluer de manière plus réaliste au cours de la première année d'apprentissage s'ils sont en mesure de suivre la MP1 en plus de leur formation initiale CFC.</p> |